

# Table des matières

|  |    |
|--|----|
| PRÉFACE, <i>Marie-Christine Cabié</i> .....  | 7  |
| INTRODUCTION .....   | 11 |
| 1. LA COMMUNICATION DANS LA THÉRAPIE   |    |
| ORIENTÉE VERS LES SOLUTIONS.....   | 13 |
| Organiser la consultation de manière efficace .....                                      | 13 |
| <i>La construction d'un entretien centré sur les solutions</i> .....                     | 14 |
| <i>Décrire plutôt que comprendre et expliquer</i> .....                                  | 14 |
| <i>Répéter une seule et même question</i> .....  | 17 |
| <i>À propos des conseils</i> .....   | 18 |
| <i>Écoute ciblée et questionnement focalisé</i> .....                                    | 19 |
| <i>Le patient peut avoir besoin de parler du problème</i> .....                          | 23 |
| <i>Cadrer la discussion et interrompre le patient</i> .....                              | 25 |
| <i>Être rigoureux dès la première question</i> .....                                     | 27 |
| <i>Développer des représentations utiles</i> .....                                       | 28 |
| <i>Valoriser ressources et compétences</i> .....   | 30 |
| <i>Les émotions</i> .....  | 32 |
| <i>Puis vient le temps de la pause et du feed-back</i> .....                             | 35 |
| <i>Reconnaître ses propres limites et lâcher prise</i> .....                             | 38 |
| <i>Conversations ordinaires et conversation dans l'entretien orienté solutions</i> ..... | 40 |
| Construire efficacement un entretien   |    |
| dans un contexte éducatif.....   | 41 |
| <i>Transmettre des informations</i> .....  | 44 |
| <i>Commander, ordonner, donner des instructions</i> .....                                | 44 |
| <i>Réfléchir ensemble</i> .....  | 45 |
| 2. LA CONSULTATION .....   | 53 |
| Bien démarrer la consultation .....  | 53 |
| <i>Situations initiales</i> .....  | 54 |
| <i>Construction du système d'aide</i> .....  | 55 |

|   |     |
|---|-----|
| <i>Le premier entretien</i> .....   | 56  |
| <i>Les conflits d'objectifs</i> .....   | 59  |
| <i>L'entretien de médiation</i> .....   | 60  |
| <i>Utilisation d'un setting différencié pour élaborer des objectifs</i> .....                         | 67  |
| <i>Respecter l'autonomie des enfants et des adolescents</i> .....                                     | 69  |
| <i>Lorsque les enfants ou les adolescents sont en danger</i> .....                                    | 72  |
| Comment continuer après un bon début ? .....  | 73  |
| <i>Suggestions d'activités à faire ensemble</i> .....   | 76  |
| <b>3. TECHNIQUES DE COMMUNICATION</b> .....   | 79  |
| <i>L'entretien centré sur les ressources</i> .....  | 79  |
| <i>Un exemple illustrant comment respecter les autres tout en restant fidèle à soi-même</i> .....     | 81  |
| Externaliser .....  | 83  |
| <i>La solution prend forme</i> .....  | 84  |
| <i>À quel moment la solution doit-elle prendre une forme ?</i> .....                                  | 84  |
| Externaliser et visualiser l'insoluble .....  | 88  |
| <i>Un exemple : la boule à problèmes aux points jaunes</i> .....                                      | 88  |
| <i>La ligne du temps (Timeline)</i> .....   | 91  |
| <i>La ligne du temps dans la thérapie orientée sur les solutions</i> .....                            | 92  |
| <i>Position externe</i> .....   | 92  |
| <i>Premier exemple : description d'une image de soi positive depuis la position externe</i> .....     | 93  |
| <i>Deuxième exemple : anorexie – solution transitoire suite à une hospitalisation</i> .....           | 94  |
| <i>Faciliter la recherche de solutions</i> .....  | 95  |
| <i>Premier exemple : symptôme : se mettre les doigts dans le nez/solution : l'odeur du café</i> ..... | 98  |
| <i>Deuxième exemple : surmonter des angoisses et des blocages suite à un abus sexuel</i> .....        | 99  |
| <i>Réflexions sur cet outil</i> .....   | 102 |
| <i>Ambivalence</i> .....  | 102 |
| <i>Un exemple : trouver la bonne école pour un enfant handicapé</i> .....                             | 103 |
| <i>L'équipe réfléchissante</i> .....  | 104 |
| <i>L'équipe réfléchissante dans l'entretien centré sur les solutions</i> .....                        | 104 |
| <i>Quand les clients se coupent la parole</i> .....   | 105 |
| <i>Un premier exemple : jeux vidéo et parents exaspérés</i> .....                                     | 107 |
| <i>Deuxième exemple : des enseignantes cherchent des solutions</i> .....                              | 112 |

## 4. QUE FAIRE SI...?

|  |     |
|--|-----|
| LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS LA PRATIQUE.....  | 115 |
| Règles non négociables.....  | 115 |
| <i>Premier exemple : même un collégien intelligent doit respecter les règles scolaires</i> .....         | 117 |
| <i>Deuxième exemple : mettre en perspective les avantages et les inconvénients</i> .....                 | 122 |
| Le client non volontaire et le travail sous contrainte.....  | 126 |
| <i>Premier exemple : engager un entretien de médiation avec la mère</i> .....                            | 128 |
| <i>Des choses utiles dans les idées des autres ?</i> .....   | 131 |
| <i>Deuxième exemple : rêve et réalité : l'entrée dans une institution fermée</i> .....                   | 132 |
| Les conflits entre les enfants.....  | 134 |
| <i>Premier niveau</i> .....  | 134 |
| <i>Deuxième niveau</i> .....   | 135 |
| <i>Troisième niveau</i> .....  | 135 |
| <i>Niveau de réflexion après un conflit</i> .....  | 136 |
| <i>La vie quotidienne au foyer. Entretien avec deux jeunes de 12 ans</i> .....                           | 137 |
| <i>La position auteur/victime</i> .....  | 143 |
| Transgressions de règles.....  | 144 |
| <i>Les punitions</i> .....   | 145 |
| <i>Explorer l'envie derrière la transgression</i> .....  | 146 |
| <i>Une transgression comme tentative d'autoguérison</i> .....  | 147 |
| Les rechutes.....  | 149 |
| <i>Premier exemple : Martin réussit à maîtriser un monstre de colère</i> .....                           | 152 |
| <i>Deuxième exemple : arrêter de voler</i> .....   | 155 |
| Quand les enfants volent et mentent.....   | 159 |
| <i>Obtenir de la reconnaissance d'une manière appropriée</i> .....                                       | 162 |
| <i>Le vol chez les adolescents</i> .....   | 165 |
| <i>Voler pour prouver sa supériorité</i> .....   | 165 |
| Les secrets.....   | 167 |
| <i>Les secrets dans le cadre des consultations</i> .....   | 167 |
| <i>Questions à poser autour de la construction du « secret »</i> .....                                   | 168 |
| <i>Faut-il garder secrète une grossesse ?</i> .....  | 170 |
| <i>En résumé</i> .....   | 173 |
| Manque de motivation.....  | 173 |
| <i>Qu'est-ce qui motive les personnes à faire des efforts et à vouloir changer quelque chose ?</i> ..... | 174 |
| <i>La vie dans dix ans</i> .....   | 175 |

|  |     |
|--|-----|
| <i>Manque de motivation et abondance matérielle : un exemple pendant lequel le centre de la discussion se déplace.....</i>         | 176 |
| 5. DES SITUATIONS QUI NOUS METTENT AU DÉFI.....  | 183 |
| Le savoir du professionnel <i>versus</i> l'expertise du patient : un équilibre à trouver.....                                      | 183 |
| <i>Choisir le meilleur moment pour donner un avis professionnel.....</i>   | 186 |
| Travail avec les familles venant d'autres cultures.....  | 190 |
| <i>Quand la loyauté rend difficile l'apprentissage d'une langue</i>  | 191 |
| Redémarrer des entretiens bloqués.....   | 194 |
| <i>Utilisons-nous la bonne façon de poser des questions ? .....</i>  | 194 |
| <i>Qu'avons-nous fait d'utile jusqu'à présent ? .....</i>  | 195 |
| <i>Avons-nous suffisamment honoré le problème ?.....</i>   | 196 |
| <i>Accordons-nous suffisamment de temps à nos patients pour réfléchir ?.....</i>   | 196 |
| <i>Avons-nous suffisamment cherché les compétences ? .....</i>   | 197 |
| <i>L'objectif est-il clair et encore pertinent pour le patient ? .....</i>   | 197 |
| <i>L'objectif est-il bien formulé ? .....</i>  | 198 |
| <i>Sommes-nous prêt(e)s à soutenir l'objectif formulé ? .....</i>  | 198 |
| <i>Avons-nous posé les trois parties de la question-miracle ?.....</i>   | 199 |
| <i>Faisons-nous trop d'efforts pour chercher des solutions ?.....</i>  | 201 |
| <i>Pouvons-nous mobiliser d'autres soutiens ? .....</i>  | 202 |
| <i>Avons-nous suffisamment tenu compte des aspects culturels ?.....</i>  | 202 |
| <i>Utilisons-nous la bonne forme de communication ? .....</i>  | 203 |
| <i>Avons-nous utilisé le langage des solutions ?.....</i>  | 203 |
| « Je ne sais pas » : comment exploiter cette réponse.....  | 204 |
| Transmettre un message difficile.....  | 207 |
| <i>Premier exemple : « Votre enfant souffre d'une déficience. Il ne s'agit pas simplement d'un retard du développement. ».....</i> | 207 |
| <i>Deuxième exemple : le thème de l'obésité.....</i>   | 211 |
| 6. DES RESSOURCES ET COMPÉTENCES   |     |
| POUR LA THÉRAPIE CENTRÉE SUR LES SOLUTIONS.....  | 215 |
| Les parents.....   | 215 |
| <i>Parents surmenés.....</i>   | 215 |
| <i>Utiliser les expériences de l'enfance des parents.....</i>  | 220 |
| <i>Quand les parents veulent protéger leurs enfants des actions d'un tiers .....</i>   | 221 |
| <i>Se centrer sur les réussites dans le cadre scolaire.....</i>  | 223 |

|   |     |
|---|-----|
| L'auto-efficacité .....   | 230 |
| <i>La pensée</i> .....  | 232 |
| <i>La motivation</i> .....  | 232 |
| <i>Les émotions</i> .....   | 233 |
| <i>Choix du contexte de vie et des activités</i> .....                            | 233 |
| <i>L'auto-efficacité et l'approche orientée solutions</i> .....                   | 233 |
| <i>Résumé</i> .....   | 237 |
| Jouer .....   | 237 |
| <i>L'importance du jeu</i> .....  | 238 |
| <i>Critères pour choisir un jeu</i> .....   | 239 |
| <i>Ballons de jeu</i> .....   | 243 |
| <i>Fiches cachées</i> .....   | 247 |
| <i>Dessiner en tandem</i> .....   | 248 |
| <i>Histoires à jeter</i> .....  | 248 |
| <i>Communiquer à l'aide d'un crayon ou d'un pinceau</i> .....                     | 249 |
| <i>Communication avec la voix chantée</i><br><i>ou avec des instruments</i> ..... | 250 |
| <i>Pâte à modeler</i> .....   | 251 |
| <i>Expérience avec l'eau</i> .....  | 251 |
| BIBLIOGRAPHIE .....   | 253 |
| REMERCIEMENTS .....   | 257 |